



CQP CONSEILLER DE VENTE CONFIRMÉ PIÈCES DE RECHANGES ET ACCESSOIRES

Public concerné

- Demandeurs d'emploi, salarié, chef d'entreprise

Prérequis

Être titulaire ou avoir le niveau baccalauréat général, technologique ou professionnel

OU

Être titulaire ou de niveau CAP carrossier ou vendeur magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles ou maintenance véhicules industriels

OU

Tout autre candidat ayant satisfait aux tests d'aptitude et de motivation mis en œuvre par l'organisme de formation

Nombre de participants

- 5 à 10 stagiaires

Durée - Horaires

- 6 mois
- Du lundi au vendredi
- Horaires variables (de 8h à 17h40)

Tarifs

- **Devis sur demande**
- **Eligible au CPF**

Dates et lieu de formation

- D'octobre 2022 à mai 2023

Formation proposée à Orléans

Objectif général

Le titulaire de la qualification assure toutes activités de commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits destinés aux véhicules. Il assure également une fonction de conseil technique auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels, en particulier dans les domaines de technologie complexe.

Objectifs pédagogiques

- Qualité et personnalisation de l'accueil du client
- Pertinence du questionnement du besoin du client
- Qualité de la reformulation du besoin du client
- Adéquation entre l'accessoire proposé et le besoin du client
- Clarté des explications techniques données au client
- Pertinence de l'argumentaire, qualité du traitement des objections
- Cohérence des produits/services complémentaires et additionnels proposés avec la situation client et le plan commercial de l'entreprise
- Exactitude de la facture et qualité de sa présentation au client
- Qualité et personnalisation de la prise de congé
- Pertinence de l'aménagement d'un linéaire de l'espace de vente
- Qualité et personnalisation de l'accueil du client
- Pertinence du questionnement du besoin du client
- Qualité de la reformulation du besoin du client
- Adéquation entre la pièce proposée et le besoin du client
- Pertinence des pièces périphériques proposées
- Clarté des explications techniques données au client
- Qualité des informations communiquées sur les conditions et délais de livraison
- Adéquation de l'offre commerciale proposée au client avec sa situation
- Cohérence du type de commande choisi avec la situation
- Compréhension des principaux indicateurs de gestion de stocks
- Reformulation de la réclamation client
- Respect des principales étapes de traitement d'une réclamation
- Qualité du contrôle quantitatif et qualitatif des colis au regard du bon de livraison
- Qualité du contrôle quantitatif et qualitatif des pièces au regard du bon de livraison
- Respect des conditions de stockage et de manipulation des produits dangereux
- Utilisation des gestes et postures adaptés
- Connaissance des conditions de manipulation des équipements de manutention en sécurité



Programme

16 semaines de stage en entreprise (560 heures/an)

18 semaines de cours en centre de formation (590 heures/an)

Progression pédagogique mise en application selon le référentiel du CQP :

A - Activités techniques et commerciales : (300,5 heures)

Réalisation d'activités de magasinage et de vente de pièces de rechange, produits et services :

- Réception / stockage / expédition des marchandises :
- Contrôles qualitatifs et quantitatifs des produits,
- Enregistrement des références,
- Préparation des commandes,
- Commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits sur différents lieux de vente (comptoirs atelier / magasin / en boutique et à distance...) :
- Recherche de références,
- Facturation / encaissement,
- Conseils techniques portant sur le choix / l'utilisation / le montage de produits et accessoires,
- Propositions de modalités de financement,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise, réalisation de ventes complémentaires.

B - Activités de gestion et d'organisation : (155 heures)

- Participation à la gestion des stocks,
- Établissement et classement de tous documents internes / comptables,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Commandes de produits auprès de fournisseurs,
- Mise à jour et classement de la documentation professionnelle et commerciale,
- Réalisation des inventaires, - application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

C - Particularités : Conseiller de vente confirmé P.R.A. / vendeur boutique confirmé P.R.A. (134,5 heures)

- Aménagement et animation de lieux de vente : implantation, signalétique, étiquetage...
- Secteur démolisseur : référencement de pièces de rechange, participation à la vente, à l'achat de véhicules accidentés, contrôle de l'état des véhicules.

Formateurs

- **Georges SANTOS** : formateur travaux pratiques et technologie
- **Thomas LANSON** : formateur technologie automobile
- **Renée TARIER** : formatrice en communication
- **Céline PETITGAS** : formatrice en gestion



Renseignement et inscription

Votre contact formation :

Léa DUBIEL
02 38 62 18 54

Formation-continue.45@cma-cvl.fr

HANDICAP

Référent handicap du centre de
formation

Elodie GUIET
02 38 62 99 92

Formation-continue.45@cma-cvl.fr

L'établissement s'est doté d'une capacité à étudier, au cas par cas, les besoins spécifiques des candidats qui voudront postuler à une formation afin de mobiliser les moyens nécessaires pour compenser les conséquences d'un handicap.

- ORGANISME DE FORMATION
Chambre de Métiers et de
l'Artisanat Centre Val de Loire

N° de SIRET
130 027 980 00015

N° de déclaration d'activité :
enregistré sous le numéro
24450381045

Cet enregistrement ne vaut pas
agrément de l'Etat.

- SITE DE FORMATION DU
LOIRET :

44 Rue du Faubourg de
Bourgogne

45000 ORLEANS CEDEX

N° de SIRET
130 027 980 00023

Méthodes et moyens pédagogiques

Mise en situation professionnelle en magasin pédagogique pour la pratique. Pédagogie active faisant appel à la participation des stagiaires et aux échanges de pratiques vus dans les entreprises d'accueil. Alternance d'apports théoriques en salle de cours et d'exercices pratiques en lien avec les situations professionnelles des stagiaires

Documents remis

- Fiches diagnostic, supports et synthèse de cours

Indicateur de performance

- Formation mise en place cette année dans le département : nous n'avons pas de taux de réussite 2021 à présenter.

Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires

- En amont de la formation, **entretien de positionnement** est réalisé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orientation vers l'action de formation adaptée à son besoin.
- A l'occasion des échanges, **un questionnaire** est complété et permet au conseiller d'identifier le parcours passé et les attentes du stagiaire afin de personnaliser et individualiser la formation. Une synthèse est ensuite remise au formateur, avant l'entrée en stage.
- A l'issue de l'entretien, le **programme détaillé** de la formation est remis au candidat.

Toute information demandée à un stagiaire a un lien direct avec la formation et reste confidentielle.

Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

- Lors de la dernière séance de la formation il sera demandé à chaque stagiaire de compléter une **enquête de satisfaction** sur le déroulement de la formation. Avec l'appui externe de la société **Horizontal Software un questionnaire à « chaud »** est envoyé dans les 10 jours **puis un questionnaire à « froid »** dans les 2 mois après la formation.

Évaluation des acquis de la formation

- Evaluations tout au long de la formation par les formateurs au moyen d'exercices (contrôle continu) et organisation d'un examen blanc
- Remise d'une attestation de compétences à l'issue de la formation.
- Examen du CQP

Bilan pédagogique du stage

- Le formateur établit un bilan pédagogique synthétique qui est transmis pour validation au responsable du service ou au coordinateur pédagogique.